

**Erfahrungsbericht der Patientenfürsprecherin
aus dem Krankenhaus DRK-Kliniken Westend
für den Zeitraum 01.01.2015 bis 31.12.2015**

Sprechstunden

1. Wie oft haben Sie pro Jahr Sprechstunden abgehalten? (z.B. wöchentlich, 14-tägig, Anzahl der Stunden)
Wöchentlich
2. Finden diese regelmäßig statt und zu welchen Zeiten?
Nach Bedarf
3. Wo finden diese statt? (am Krankenbett, separater Raum, o.a.)
Separater Raum, telefonisch von zu Hause
4. Machen Sie regelmäßig Besuche auf den Stationen? Haben Sie hierbei vorwiegend Kontakte mit den Patientinnen und Patienten oder mit dem Personal?
Nur bei Bedarf
5. Wie wird der Kontakt zu Ihnen hergestellt?
Telefonisch. Per Brief
6. Was müsste aus Ihrer Sicht im Hinblick auf die Kontaktaufnahme bzw. Sprechstundenverbessert werden?
./.
7. Zusätzliche Anmerkungen:
./.

Beschwerden

8. Wie viele Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörige haben sich mit Beschwerden an Sie gewandt?
10
9. Wie viele davon erforderten einen besonders hohen Betreuungsaufwand? Wie hoch ist dieser?
Je nach Problem, telefonisch, Rücksprache mit dem Beschwerdemanagement etc.
10. Zu welchen Themenbereichen werden Probleme aufgezeigt?
Mangelnde ärztliche Aufklärungspflicht. Vernachlässigung der Betreuung durch das Pflegepersonal. Unnötig lange Wartezeiten bei ambulanter Behandlung.
11. Wandten sich gehäuft Patientinnen und Patienten aus bestimmten Abteilungen an Sie, wenn ja mit welchen Problemen?
Nein

12. Konnten die Probleme jeweils gelöst werden?
In Zusammenarbeit mit dem Beschwerdemanagement der DRK-Kliniken und der Pflegedienstleitung.
13. Wenn ja, auf welchem Weg?
s.o.
14. Zusätzliche Anmerkungen:
./.

Krankenhaus

15. Sind die Informationen zu Ihrer Funktion als Patientenfürsprecher/Patientenfürsprecherin seitens des Krankenhauses für die Patientinnen und Patienten ausreichend?
Wenn nein, was müsste aus Ihrer Sicht verbessert werden?
Ausreichend
16. Ist die Unterstützung für Ihre Funktion als Patientenfürsprecher/Patientenfürsprecherin seitens des Krankenhauses ausreichend (z.B. Räume, Anrufbeantworter, Zugang zu Informationen, feste Ansprechpartner)? Wenn nein, was müsste aus Ihrer Sicht verbessert werden?
Ausreichend
17. Haben Sie regelmäßig Gespräche mit der Krankenhausleitung, Abteilungsleitung, Pflegedienstleitung, der/dem Qualitätsbeauftragten usw.? Wenn ja, mit wem und wie oft?
Jährlich einmal mit der Krankenhausleitung, sonst bei Bedarf.
18. Gibt es Schwierigkeiten mit der Krankenhausleitung, Abteilungsleitung, Pflegedienstleitung, der/dem Qualitätsbeauftragten usw.? Wenn ja bitte benennen.
Nein
19. Hat Sie das Krankenhaus zu Weiterbildungen eingeladen?
Nein
20. Wo erwarten Sie weitere Unterstützung seitens des Krankenhauses?
./.
21. Was ist aus Ihrer Sicht beim Krankenhaus besonders positiv hervorzuheben?
Beschwerdemanagement ist jederzeit ansprechbar.
22. Was ist aus Ihrer Sicht beim Krankenhaus besonders kritisch zu beurteilen?
./.
23. Gibt es Besonderheiten seitens des Krankenhauses? (z.B. einzige behandelnde Einrichtung für eine bestimmte Erkrankung in Berlin)
./.
24. Welche Verbesserungsnotwendigkeiten für den Krankenhausbetrieb sehen Sie?
Bei ambulanten Behandlungen kürzere Wartezeiten.

25. Zusätzliche Anmerkungen:

./.

Bezirk

26. Schätzen Sie die Unterstützung durch die koordinierende und begleitende Stelle des Bezirksamtes als ausreichend ein? Wenn nein, was müsste aus Ihrer Sicht verbessert werden?

Wenigstens zweimal jährlich Zusammenkünfte der Patientenfürsprecher und Patientenfürsprecherinnen.

27. Wie beurteilen Sie die Weiterbildungs- und Informationsveranstaltungen für die Patientenfürsprecher/Patientenfürsprecherinnen (z.B. von Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.)?

Gut

28. Was müsste aus Ihrer Sicht dabei verbessert werden?

s.o.

29. Gibt es aus Ihrer Sicht zusätzlich Bedarf an Weiterbildung? Wenn ja welchen?

./.

30. Welche weitere Unterstützung wünschen Sie?

./.

31. Zusätzliche Anmerkungen:

./.